

三好和彦議員



（一般質問）  
1 産前産後ヘルパー派遣  
事業について

利用者に寄り添った  
サービスの提供を！

問

妊娠期の女性は体調が変化し、出産後も新生児の育児により心身ともに疲弊しやすくなっている。

本事業は、産前産後のサポートが必要なたにに対し、ヘルパーを派遣するサービスであるが、具体的なサービス内容はどのようなものがあるか。また、行政と利用者間でのニーズの相違や、事業者間におけるサービス内容の平準化など、課題については、どのように認識しているのか。

更に、事業者と連携した情報共有体制の構築により、課題を分析し、利用者に寄り添

ったサービスが提供できるよう支援体制を整えるべきだと思うが、どのように考えているのか。

答

本事業は、児童福祉法に基づき国及び県の補助を受け、令和元年8月から実施している事業である。

家族などの援助がなく、育児が困難で、妊娠している者又は産後12か月以内で乳児を養育する者を対象に、育児及び家事を支援する者を派遣し、安心して子育てができる支援を行っている。

具体的な支援内容は、育児に関する支援として、授乳、おむつ交換、沐浴介助、病院受診・健診の同行などがあり、家事に関する支援として、食事の準備及び片づけ、衣類の洗濯、居室の掃除及び整理整頓、生活必需品の買い物などがある。利用料は無料で、1回につき2時間以内、原則20回を限度としている。

利用者ニーズの把握については、事業者と利用者の間でサービス内容を決定していることから、事業者を通じて要望やサービスを利用してきて

かったなどの声があったと報告を受けているが、利用者から直接、サービス内容に対する意見や要望などは伺っていない。

事業者間におけるサービス内容の平準化については、事業開始時の説明会において、事業内容やサービス利用に際しての留意事項などを事業者に説明することで、事業実施に向けて認識の統一を図った。

また、各事業者のヘルパーに対しては、事業開始時に保健師による育児援助研修を行うとともに、ヘルパーの資格のない職員には、毎年、訪問型サービスA従事者養成研修

の受講を必須要件としており、サービス水準の確保に取り組んでいる。

情報共有体制については、各事業者からの問い合わせなどに対し、適宜、個別に対応している状況にあるが、事業の定着に伴い、問い合わせは減少している。

今後は、事業者の全体会を令和3年度中に開催し、意見交換や情報共有による本事業のサービス水準の確保に取り組むとともに、事業者が聞き取っている利用者の意見を分析し、よりよい子育て環境の充実を図るよう、情報共有体制の構築に努めたい。

西条市 LOVE SAJO

休憩してね、ママ。

2018年スタート 無料

産前産後ママ向け 家事・育児サポート

ハピ♥すくヘルパー

産前産後の方に向けた無料ヘルパー派遣「ハピ♥すくヘルパー」では、日中、ご家族などの援助がなく、育児などが困難な方を対象にヘルパーを派遣しています。ぜひご利用ください。

どんなことを手伝ってもらえるの？

- 家事援助
  - ①食事の準備や片づけ ②洗濯 ③お部屋の片づけ ④掃除 ⑤生活必需品の買い物 など
- 育児援助
  - ①授乳 ②おむつ交換 ③沐浴介助 ④抱っこ ⑤泣き止ませる など

対象者（母子健康手帳をお持ちの方）	産休（12か月以内）
回数・時間	6,20回 - 1日1回2時間まで
料金	無料
ご利用時間	月～金、9時～17時
連絡内容	事業開始 事業休日、育児援助

まずは、お近くの窓口で利用者登録をしてください。

- 西条市役所 子育て支援課 0897-52-1370
- 丹原総合支所 市民福祉課 0898-69-7300
- 東予総合支所 市民福祉課 0898-66-2700
- 小松総合支所 市民福祉課 0898-72-2111

産前産後ヘルパー派遣事業のチラシ

西条みらい  
クラブ

御庄秀樹議員



（一般質問）

1 一般消費者による悪質クレーム（カスタマーハラスメント）をなくす取組について

悪質クレーム防止のため  
消費者への啓発を！

問

近年、消費者が従業員に対して一般常識を超える不当な要求や乱暴な行為を行うカスタマーハラスメントが問題となっている。

これらをなくすには、消費者が正しい消費行動をする必要があることから、市が消費者教育を行うべきであると考え、啓発活動についてどのように考えているか。